

A JÖVŐ A KÖNYVTÁR – A KÖNYVTÁRAK JÖVŐJE címmel 2004. október 7-én Kecskeméten rendezett brit-magyar könyvtáros konferencián elhangzott előadásokból a három angol résztvevő Maurice B. Line, Bob Usherwood és Mark Brown előadásának fordítását adjuk közre a következő oldalakon.

## A könyvtárak jövőjéről - egy olvasó szemével

LINE, Maurice B.

A szerző *The future of libraries: a users viewpoint* c. előadását Murányi Lajos fordította

### Bevezetés

Előadásomban a könyvtárak jövőjét az olvasók szemszögéből fogom tárgyalni. Az igazat megvallva, erre nem vagyok teljes mértékben jogosult: bár olvasóként mindenevő vagyok, nem szoktam könyvtárba járni, azaz csak egy helyre, a British Library-be járok. El fogom magyarázni, hogy miért, a későbbiekben pedig elmondom azt is, mit várok el ideális esetben egy könyvtártól, és mi tudna rávenni arra, hogy mégis könyvtárba járjak. Végül pedig azt fejtem ki, milyen könnyen teljesíthető volna a kívánságlistám; remélem, ez a lista majd a könyvtárak – mind a közkönyvtárak, mind a tudományos könyvtárak – jövőjéről is elárul egyet és mást.

Már könyvtáros pályám kezdetén rájöttem, hogy a könyvtárakat gyakran nem úgy tervezik és működtetik, hogy azok meg is feleljenek az emberi lények számára. Ez a felismerés még jobban megerősödött bennem, amikor egy olyan igazgatónő keze alatt dolgoztam, aki szinte leírhatatlan módon volt képes nemcsak munkatársait, hanem az olvasókat is kétségbeesésbe kergetni. Csak akkor juthattak az olvasók egy-egy kért könyvhöz, ha a főnökünk nem volt a közelben, mert ha ott volt, azonnal félbeszakította az olvasó és a könyvtáros beszélgetését azzal, hogy „*X professzor úr tökéletesen eligazodik egyedül is!*”. Ezért aztán érdekelni kezdett, milyen lehet egy használható könyvtár, és ez elvezetett egy több éves, az információs szükségletekről és szokásokról végzett kutatáshoz, valamint egy életre szóló fejtöréshez azzal a problémával kapcsolatban, milyen is legyen az a könyvtár, amelyet az olvasók számára alakítanak ki. Ez a probléma most magától értetődőnek tűnhet, de a hatvanas években, amikor számos könyvtáros azon elv alapján igyekezett dolgozni, hogy az olvasókat hozzáigazítsa az adott könyvtár körülményeihez, szinte forradalminak számított.

Amikor először lépek be egy könyvtárba, ahol még sohasem jártam, éppúgy zavarba jövök egy kicsit, mint egy tapasztalatlan olvasó. Az információkérés olyan tevékenység, amelynek során könnyen hülyét csinálhat magából az ember, ezért tökéletesen megértem azokat, akik inkább otthon csinálnak hülyét magukból, mintsem egy nyilvános helyen.

## Olvasóiasztó könyvtárépületek

Tíz éve még a könyvtárak többé-kevésbe maguk háttárolták meg, hogyan juthatunk a kiadványokhoz, azután a szövegekhez való online hozzáférés már elérte a kritikus tömeget, és az olvasóknak akadt alternatívája. Ha a *régi szép időkben* valaki, akinek in-

formációra volt szüksége, nem ment el a könyvtárba, az csak azért fordulhatott elő, mert külön volt, vagy a könyvtárak nem voltak vonzó helyek.

A könyvtárépülettel kezdem, mivel a legtöbb könyvtárhasználó is ott kezd, és mert megfelelő épület nélkül a könyvtárban rejlő lehetőségek sem realizálódhatnak. A „*nem túl vonzó*” túlságosan enyhe kifejezés néhány általam ismert könyvtár jellemzésére. Több olyan nemzeti könyvtárat is fel tudok sorolni, amely mindent megtesz olvasói elriasztása érdekében – mindössze építészeti adottságaival. Megközelítése egy nagyon masszív lépcsősoron lehetséges, melyen az elszánt potenciális olvasó nagyjából hasonló hangulatban igyekszik felfelé – gondolom én –, mint az a feláldozásra szánt szerencsétlen, aki az azték piramis-templom lépcsőfokain lépdelt. Ezután szembetalálja magát egy klasszikus vagy egyiptomi stílusban épült hatalmas oszlopcsarnokkal és egy monumentális bronzajtóval, melyet a múlt irodalmi alakjainak (vagy a múlt szakrális áldozatainak) domborművei díszítenek. Ezeket Isten segedelmével átjutva egy, a dél-amerikai rendőrség egyenruhájára emlékeztető uniformist viselő hivatalnok köszön rá, aki alaposan ellenőrzi az iratit. Ha ezen is túl jut, a könyvtári személyzetnek azzal a tagjával találkozik, akinek a munkaköri leírásában csupán a bejutás megakadályozása vagy annak késleltetése szerepel. De ez még csak a kezdet. Rémületében és zavarában az ember valamilyen ismerős dolgot keres, például egy katalógust, aztán egy megfelelő olvasótermet. Mivel a feliratok (már ha egyáltalán vannak) csak a betűtípusok bemutatására szolgálnak, nem pedig eligazításra, az idő csak telik, a zűrzavar meg fokozódik. Nem meglepő tehát, hogy sok potenciális olvasó, ha teheti, nagy ívben elkerüli a könyvtárat. Van legalább egy olyan nemrég épült könyvtár is, amely azt igazolja, hogy lehetséges olyan modern nemzeti könyvtárat építeni, amely a funkció-nélküliséget sikeresen ötvözni tudja a rondasággal és a pazarlással.

Ezek az építészeti vonások nem kizárólag a nemzeti könyvtárakra jellemzőek. Néhány egyetemen a könyvtár a rektor számára még mindig az építészeti tehetség kibontakoztatásának egyik formája, vagyis olyan épület, ahova a magas látogatót először el kell vinni, hogy megcsodálhassa az építész zsenialitását és a rektor bölcsességét, hogy erre a jeles férfiúra esett a választása (mindig férfiúról van szó). Gyakran eltűnődöm azon, milyen takarékos megoldás lenne egy *Az Építész Alkotása* nevű épület felhúzni, amely semmilyen más funkcióval nem rendelkezne, csak a bemutatást szolgálná (bár az építész kötelezhetnék, hogy évente egy hónapot lakjon benne) – azzal a kikötéssel, hogy a többi épületet teljes egészében funkciójának megfelelően alakítsák ki. Láttam olyan könyvtárterveket is, amelyekben nem voltak vécék, mivel az építész, egy neves szakember – következetesen ragaszkodva ahhoz a koncepcióhoz, amely az esztétikumot a funkció elé helyezi – ezeket kétségtelenül az anyagelvétségnek tett indokolatlan engedménynek tekintette. Láttam mostanában egy új főiskolai könyvtárat, amely életveszélyt jelentett volna a könyvtárosok és az olvasók számára, ha befejezése előtt nem módosítják jelentős mértékben a terveket: két emeleten nagyon keskeny erkélyek voltak, és mindössze egy vékony drótkorlát választotta el őket az alattuk levő több méteres mélységtől. Ha valaki lehajolt volna egy könyvért, halálos veszélybe került volna a korlát alatt (nem is szólva az éppen alatta tartózkodókról). Lift sem volt az épületben. Amikor pedig a hiányosságokat az építész fejére olvasta az új igazgató – akit az épület befejezése után neveztek ki –, az csalódottan azt kérdezte: „*Csak nem fogják a könyveket aztán elmozdítani a helyükről?*” Általában igaz a mondás, hogy minél híresebb az építész, annál kevésbé funkcionális az épület.

Ma már a legtöbb építész konzultál a könyvtár vezetőjével, bár ez nem olyan egyszerű, ha egy új intézményről van szó, mint a már említett könyvtár esetében. Van egy brit építész, aki könyvtártervezésre

specializálódott, és mindig törekedett is a párbeszédre, de ő sem mentes a hibáktól: egyik könyvtár-épületének hatszögletű az alaprajza, és semmiféle tájékozódási pont sincs benne, ami elkerülhetetlenül azt eredményezi, hogy az olvasók rendre eltévednek. Magam is jártam ott, nem túl gyakran, de sohasem tudtam igazán eligazodni benne.

## A könyvtáraknak már versenytársai is vannak

Az információhoz jutás biztosítása már nemcsak a könyvtárak monopóliuma: a versenytársak némelyike valóságos, némelyike virtuális.

A közkönyvtárak valóságos versenytársai a könyvesboltok, melyek az elmúlt években egyre inkább az amerikai mintát követik. A múltban megszokott előkelő és zsúfolt üzletek helyett ma már az új könyvesboltok igen csábítóak, kialakításuk és berendezésük vonzó, kiválóan felszereltek. Az eladók készségesen válaszolnak a kérdésekre, és szemmel láthatóan élvezik, hogy ilyen körülmények között dolgozhatnak. Tágas terekben nyugodtan böngészhet az ember, többnyire kávé és üdítő is kapható. Ezek az üzletek arra is jók, hogy nagyjából egy negyedórát töltsünk el itt, ha bevásárlás és egyebek végett bejövünk a városba; ezen a téren kezdik a közkönyvtárakat kiszorítani. Néhány esetet kivéve, tudom, hogy a könyvtárban vagy a könyvesboltban töltenék-e szívesebben pár percet.

Először a közkönyvtárak, később a felsőoktatási könyvtárak is felfigyeltek erre. Ma már számos könyvtárban megtalálhatók a nyugalmas böngésző övezetek (olvasóasztalok és székek helyett), és néhol lehet kávé is kapni. Természetesen nem lehet enni vagy inni ott, ahol régi és értékes könyvek vannak, de a könyvek zöme nem ebbe a kategóriába tartozik. A közkönyvtárak legfőbb gondja az, hogy többnyire olyan épületekben találhatók, amelyeket egy másik korszakban terveztek, így az esetleges

változtatások csak szűkebb körben lehetségesek, mint amit a modern könyvesboltokkal vívott verseny megkívánna.

Ugyanez érvényes a felsőoktatási könyvtárakra is, amelyeknek minél vonzóbbnak kellene lenniük. Azt gondolhatnánk, hogy a felsőoktatásban az igények kevésbé rugalmasak: a kutatóknak és a diákoknak információkra van szükségük, így nem tehetnek egyebet, be kell menniük a könyvtárba. Ez sohasem volt igaz, az internet megjelenése előtt sem. Számos esetben a régi épület helyett már újat építettek, sokkal nagyobbat és vonzóbbat, és néhány hónap alatt a használat jelentősen megnőtt, olykor a kétszeresére.

Mindamellet más az a versenyhelyzet, amivel a felsőoktatási könyvtárak szembesülnek, mint amivel a közkönyvtárak kénytelenek megküzdeni. Az internet gyökeresen megváltoztatta az utóbbi évtizedben az információhoz-jutás színtereit. A legtöbb természettudományos és műszaki folyóirat most már online hozzáférhető bárki számára, akinek számítógépe és modeme van otthon. Egyre több társadalom- és humán-tudományi folyóirat csatlakozik hozzájuk. Emellett hatalmas mennyiségű és változó minőségű napra kész információ található számtalan webhelyen. Néhány éve egy diák bevallotta nekem, hogy ő még sohasem járt a könyvtárban: „mindig sikerült valamit találnia az interneten”. Amikor felvettem, hogy ez a valami megbízhatatlan és pontatlan is lehet, azt válaszolta, „megfelel a célnak”. Azt mondhatják erre, hogy ez borzasztó – főleg azért, mert információtudományt tanult –, de ez a valóság. Jómagam is sokszor arra használom az internetet, hogy felkészüljek lakóhelyemen tartott előadásaimra, persze ügyelek arra, hogy megbízható forrásokat használjak, és lehetőség szerint ellenőrizzem az adatokat.

Még nem jutottunk el arra a szintre, hogy az elektronikus könyvek mindennaposak legyenek. Lehet, hogy nem is fogunk, de az majdnem biztos, hogy hamarosan ilyen vagy olyan formában egész könyvek vagy szöveggyűjtemények digitális fájllai lesz-

nek hozzáférhetőek széles körben; a leghamarabb azok a dokumentumok, amelyeket a diákok a legjobban keresnek, és ezzel megoldódik egy olyan probléma, amivel a könyvtárak eddig nem tudtak megbirkózni: azzal ugyanis, ha egyszerre húsz diák keresi ugyanazt a könyvet.

A hagyományos könyvek sohasem fognak kiszorulni valamennyi területen: főleg a szórakoztató irodalom nem, de a történelem és az irodalomtörténet sem, ugyanis ezekben a tudományágakban intenzív olvasásra van szükség. Nem emlékszem, hogy kerestem volna olyasmit az interneten, aminek bármi köze lett volna a szabadidős vagy az intenzív olvasáshoz. Mindamellet az online publikálás, amely végső soron reális megoldásnak tűnik, konvencionális kinézetű könyveket fog eredményezni, ott helyben bekötve az olvasó számára. Ez elsősorban azoknak a könyveknek az esetében lesz hasznos, amelyek iránt olyan csekély a kereslet, hogy hagyományos formában kiadásuk nem gazdaságos. Alapvetően semmi sem szól az ellen, miért ne élnének a könyvtárak és a könyvkereskedők ezzel a módszerrel; fontosabb kérdés, milyen feltételek között tehetik ezt. A felsőoktatási intézmények esetében az lehetne a másik megoldás, hogy az egyetemi könyvesboltok végeznék a könyvtárak számára a nyomtatást. Számomra a könyvtárnak az online könyvelőállításban játszott szerepe tűnik olyan kérdésnek, amely meglehetősen sürgős döntést és cselekvést igényelne.

Természetesen van alternatívája a könyvtári könyvkölcsönzésnek és helyben-olvasásnak: a könyvvásárlás. A legkülönbözőbb témájú könyvek többségét most és már régóta papírkötésben is meg lehet kapni, nem mindig kifejezetten olcsón, de nem is elérhetetlen áron. Amennyire tudom, még nem vizsgálta senki, hogyan hatott a papírkötésű könyv megjelenése a könyvtárhasználatra, de ez a hatás nem lehet csekély. (Pozitív lehet a hatása, amennyiben a könyvvásárlás stimulálja az olvasási igényt, amelyet azután a közkönyvtár elégit ki.)

## Miért járjunk könyvtárba?

Úgy tűnik, az olvasók pár éven belül képesek lesznek a kívánt olvasnivalók többségét beszerezni úgy, hogy a közelébe se mennek a könyvtárnak. Sokan már ma is ezt teszik, engem is beleértve. Miért mennének akkor könyvtárba?

Nos, vannak olyan dolgok, amire *képtelenek* lennének a könyvtár nélkül, továbbá olyan dolgok, amelyet *nem akarunk* könyvtár nélkül elvégezni, vagy *szívesebben intézünk könyvtár bevonásával*, és olyanok is, amit csak *könyvtárak tudnak nekünk nyújtani, amelyek nem kifejezetten szükségesek*: ezek az ún. 'hozzáadott érték'-kel bíró szolgáltatások.

Először is: valószínűleg sohasem jön el az az „ideális” világ, amelyben már minden digitalizált vagy digitalizálható lenne. Nem az a fő kérdés, hogy elektronikus információk vagy nyomtatott dokumentumok legyenek, hanem az a fontos, hogy melyik hordozó mire a legalkalmasabb. Mindig is lesznek olyan nyomtatott dokumentumok – főleg a humán tudományok terén –, amelyek olyanok lesznek (és olyanok is maradnak), ahogy létrejöttek. A digitalizálás költségei egyszerűen túl tetemesek, fizesse akár a forrás, akár felhasználó; el sem tudom képzelni, hogy dokumentumok tucatjait, esetleg százait szerezzem be elektronikus formában, vagy hogy ezt a könyvtártól várjam el, főleg azért nem, mert egyikre, másikra mindössze félórára lenne szükségem (néhány esetben öt perc is elegendő, hogy eldöntsem, teljesen érdektelen számomra). Az se lenne kevésbé költséges, ha egy távoli helyről videón megnézném a technika segítségével.

Másodszor: vannak olyan dokumentumok, amelyeket a kutatóknak eredetiben kell tanulmányozniuk, az elektronikus formátum nem felel meg erre a célra. (Másfelől néhány eredeti dokumentumot a technika segítségével szebbé lehet varázsolni – jó példa erre a British Library digitalizált Beowulfja –, de ez a módszer túlságosan drága ahhoz, hogy széles körben alkalmazható legyen.)

Harmadszor: a keresett dokumentumok elektronikus változatát *lehetséges* ugyan használni, de ez sokszor lassú és nehézkes. A nyomtatott könyv vizuális pásztázása, ha csak benyomást akarunk szerezni róla, vagy a bennünket érdeklő tételeket keresünk, jóval könnyebb, gyorsabb és sokkal hatékonyabb, mintha ugyanezt egy elektronikus könyvvel tennénk. Ugyanez érvényes a kurrens folyóiratokra is: nincs jobb az eredeti papír-folyóirat átlapozásánál, ha egy témakörben folyamatosan tájékozódni szeretnénk, vagy új gondolatokat keresünk. Bármilyen is lesz az elektronikus könyvek használata, kétféle, hogy az elektronikus könyvek valaha is pótolni tudnák egy könyv kényelmes végigolvasását és megértését, szemben – mondjuk – a gyors átlapozással. Az internet sem helyettesíti tökéletesen a nyomtatott kézikönyveket; bár kétségtelenül sokkal több dokumentum található rajta, mint bármelyik házi-könyvtárban, és még a legnagyobb könyvtárat is jól kiegészíti (főleg a friss információk tekintetében), de az egyszerű referenz-kérdések 90%-át sokkal gyorsabban meg lehet válaszolni ott, ahol a polcra leemelt valamelyik lexikon segítségével (feltéve, hogy jól felszereltük magunkat ilyenekkel), mint ugyanezt az adatot online forrásban megtalálni.

Negyedszer: az intelligens felhasználók egy idő után boldogulnak ugyan a legtöbb számítógépes problémával, de előadódhatnak olyan esetek, amikor szívesen vennék, ha szakemberhez fordulhatnak segítségért. A 'szívesen' olykor túl enyhe kifejezés erre: néhány probléma esetén azonnali segísége van szükség. Ahogy a használók szakértelme egyre nő, a rendszer is egyre összetettebbé válik – nem abban az értelemben, hogy nehezebb használni, hanem egyre több olyan hasznos dolog akad benne, amit a felhasználó meg *tud* tanulni –, ezért sohasem lehet igazán lépést tartani vele. Ugyanez érvényes a leghatékonyabb kutatási módszerek és eljárások megtalálására és a weboldalak azonosítására is: egy tájékozottabb kolléga órákat takaríthat

meg számunkra egy jó weboldal ajánlásával vagy a kívánt információhoz vezető legrövidebb út megmutatásával. Érdekes egyébként, hogy azok, akik arra panaszkodnak, milyen nehéz eligazodni a könyvtárban, hajlandók órákat tölteni (ennél fogva drága pénzért) a világhálón keresgélve.

Pár perccel ezelőtt azt mondtam, hogy a legtöbb információ beszerezhető úgy is, hogy a közelébe se megyünk a könyvtárnak. Ez természetesen nem azt jelenti, hogy a könyvtár az információkat távolról ne tudná biztosítani. Ahogy az egyetemi távoktatásban résztvevők száma egyre jobban emelkedik, és több egyetem is vállalja, hogy más egyetemek számára is nyújt távoktatást, a távoli hozzáférés biztosítása már nem csak opcionális lehetőség.

## Böngészés és a böngészés segédeszközei

Amint ez már korábban elhangzott, az embereknek szükségük van arra, hogy az információkat elébük tárják. Az olvasnivalók zöméhez nem tudatos keresés révén jutunk el: a könyvtár (vagy új könyvek esetében a könyvesbolt) polcain találjuk meg őket. Még a természettudományban is böngészés során bukkanhatunk rá igen sok ismeretre (amit találmásra végzett keresésnek is nevezhetünk). A böngészést meg kell különböztetnünk a heurisztikus kereséstől (serendipity), amelynek során véletlenszerűen bukkanunk információkra; ez megtörténhet a (találmásra végzett vagy célzott) keresés során is, vagy akkor, ha semmit sem keresünk konkrétan. Őszintén aggódom amiatt, hogy egy szép napon már nem lesz lehetőség a „választék” áttekintésére. Végül is ma azért vagyok csak képes célzott keresésre, mert valamikor megismertettek egy sor dokumentummal; de hogyan tudhat az keresni, akinek nincs áttekintése vagy elegendő ismerete, ami alapján kiválaszthatná a kereső-kifejezéseket.

Mellesleg szólva elég nehézkes a böngészés a legtöbb tudományos könyvtárban, ahol az állomány zöme zárt raktárban található. Több szabadpolcos anyagért esedeznék, bár tudom, hogy ez ellentétes a kontinens hagyományaival (szemben az angol-amerikai tradíciókkal), de az olvasók a hagyományok helyett inkább kedvezőbb lehetőségeket érdemelnének, bármennyire is tiszteletre méltók a hagyományok.

Már több kísérlet történt arra, hogy elektronikus segédeszközöket eszeljenek ki a böngészésre és a heurisztikus keresésre (serendipity). Az utóbbi tényleg egészen egyszerű elvileg: csupán arra lenne szükség, hogy véletlenszerűen információkat villantsunk fel a képernyőn. A közben adódó szünetek bizonyára úgy felbőszítenék a felhasználókat (ahogy a tv-reklámok fel szoktak idegesíteni engem), hogy kikapcsolnák a számítógépet. A böngészést sokkal nehezebb szimulálni, én magam egyetlen jó rendszert sem ismerek, amelynek ez sikerült volna.

Nagyobb problémát jelent az, hogy előre kiválasszuk azokat a dokumentumokat, amelyek érdeklődésünkre számot tarthatnak. Minden kutatóval megesett már, hogy olyan műveket kért ki, amelyek utólag használhatatlannak bizonyultak: ez jelentéktelen ügy, ha valaki a saját könyvtárának az állományából kéri ki ezeket, de lassú és igen költséges, ha egy másik könyvtárból szerzik be számára. Sokkal egyszerűbb lenne a potenciálisan használható könyvek kiválasztása, ha az alapvető bibliográfia leírásokat különféle kiegészítésekkel is ellátnák. A tartalomjegyzék hozzáadása olcsó és kézenfekvő megoldás volna; ezt kipróbálták már, de nem alkalmazzák széles körben. Nem használható persze minden esetben, mivel némelykor a tartalomjegyzékben csak fejezetszámok szerepelnek, vagy semmitmondóak a fejezetcímek. A olvasói szint feltüntetése (pl. gyermekirodalom, népszerű irodalom, tudományos irodalom stb.) alapvető adat lehetne minden címfelvételeben. Még jobb lenne, ha röviden leírnák, miről szól a könyv, és ezt rövid, lehető-

leg nagyon tárgyilagos recenziók követnék. És miért ne szerepelhetnének ismertetések vagy kritikák is, mint ahogy az Amazonon is látható?

Nagyon nehéz a számunkra használható könyveket meglegelni, de még nehezebb az egyes könyveken vagy folyóiratokon *belül* keresni, ha nincs kéznél a dokumentum – voltaképpen szinte lehetetlen is. Panaszkodni szoktunk a weboldalak indexelése miatt, noha még rengeteg a teendőnk a rendes nyomtatott dokumentumok még jobb hozzáférhetővé tételével kapcsolatban is – bár vannak már alkalmazható megoldások. Az elmúlt időkben már szóvá tettem, milyen képtelenség, hogy három-négy tárgyszót kap az adatbázisokban egy szimpla, egyetlen témával foglalkozó, kilenc oldalas kémiai folyóiratcikk, míg a nemzeti bibliográfiában egy közel ötszáz oldalas könyv mindössze kettőt vagy hármat. A megoldást az jelenthetné, ha a könyvek tárgymutatóit, minden következetlenségükkel együtt, elektronikus fájlokba rendeznék. Egy sok-sok tárgymutatóból álló integrált fájl teljesen használhatatlan lenne persze, ezért ez a folyamat kétféle lenne: először átfogó keresés a potenciálisan használható könyvek kijelölésére, majd a tárgymutatók egyenkénti megjelenítése a részletes keresés céljából. Ehhez az összes szükséges technika a rendelkezésünkre áll, és bizonyára a kiadók sem vonakodnának a tárgymutatók rendelkezésre bocsátásától, hiszen ezzel megnőne a könyvek használata. A könyvtárban vagy könyvtáron kívül – az biztos, hogy egyre fontosabbá válik a könyvek tartalmához való távoli hozzáférés.

A folyóiratcikkek valószínű relevanciájának megállapítása előre is megkönnyíthető. A tartalmi összefoglalók többnyire megfelelnek erre a célra, de magukat a cikkeket is el lehetne hierarchikus formában és fejezetenként rendezni: tartalomjegyzék-lista – az egyes fejezetek összefoglalói – teljes szöveg. A tartalomjegyzékben és az összefoglalóban szükséges a szöveg rigorózusabb strukturálása: erre eddig még nem volt példa.

A felsorolt módosítások közül valamennyi segítené a kutatók munkáját, és megfelelne a kisebb könyvtárak számára, ahol a kutatók által keresett dokumentumok zöme nem áll rendelkezésre, és a nagy könyvtárak számára is, ahol az állomány nagy része szabadpolcon nem hozzáférhető, és a gyűjtemény hatalmas mérete miatt lehetetlen a polcokon való böngészés. A javasolt megoldások technikaiilag könnyen megvalósíthatók. Némelyik könnyebben, mások kevésbé, de mindegyik alkalmazható, ha a szándék megvan. Nem böngészést jelentenek, de nagyon hasznosan helyettesítik azt. Otthonról is elérhetők – térítés fejében. Többségük egyáltalán nem kötődik a könyvtárakhoz, kivéve azt, hogy mivel a könyvtárak jelentik az információs szolgáltatások legfőbb piacát, jó pozícióban vannak ahhoz, hogy ilyen fejlesztéseket kiharcolhassanak, és össze is kellene fogniuk a jó cél érdekében, hogy ezt el is ériék. Merjük remélni, hogy egy vállalkozó kedvű könyvtáros elég bátor lesz ahhoz, hogy elhagyja a szakmát, és üzleti vállalkozásként ilyen szolgáltatásokat fejleszt majd ki? *Eugene Garfield* elvégezte már az idézettségi indexekkel ezt a munkát, és biztosan akad még egy-két Garfield a világon...

## A költségtényező

A természettudósok és a műszaki szakemberek általában sokkal jobban boldogulnak könyvtárak nélkül, mint a többi kutató. Amit keresni szoktak, többnyire már hozzáférhető digitális formátumban, és azonnal (még ha drágán is) elérhető. A kurrens témákat kutató társadalomtudósok helyzete is kedvező, akár folyóiratcikkeket kereső szociológusokról, akár nagy statisztikai adatbázisokat használó közgazdászokról legyen szó. Amint már jeleztem, az emberek a könyvtárakat szükségből, kényelmi okokból használják, vagy akkor, ha segítségre szorúlnak. Egy másik ok az, hogy az állandó otthoni munkavégzés unalmas vagy nem elég stimuláló,

az egyéb otthoni zavaró tényezőről nem is beszélve – erről később még részletesebben szólok. A legfontosabb ok azonban a költségek problémája.

Általában sokkal olcsóbb a dokumentumokat könyvtárban tanulmányozni vagy kikölcsönözni, mint otthon elektronikus formában lehívni, még akkor is, ha egy korszerű számítógép fenntartásának költsége (ezt nagyjából 1000 –1600 euróra becsülöm) ma már olyan kedvezményes, amilyen csak lehet, hiszen lassan már a háztartás elengedhetetlen része lett. A költség tényező akkor is nagyon fontos, ha a különféle térítési díjat – a bibliográfiai vagy szöveges adatbázisokban való keresést, a szövegek letöltését, a kérésre nyomtatott könyvek beszerzését (books on demand) – fedezi a könyvtár. Elektronikus folyóiratok esetében a tudományos könyvtárak általában licencet vásárolnak, hogy bizonyos folyóiratokhoz megállapodás szerint hozzáférést biztosíthassanak. Hasonló kereskedelmi megállapodásokat várnánk az elektronikus könyvek esetében is. Azonban nagyon költséges volna teljes könyveket letölteni vagy kérésre kinyomtatni, és a legtöbb könyvtárnak ez nem éri meg, hacsak nem várható, hogy a könyvnek feltehetőleg több olvasója lesz – és hacsak nem tarthatja meg a kiadó engedélyével a letöltött példányt többszöri felhasználásra tetemes pótdíj felszámítása nélkül. Még egyáltalán nincs válasz arra a kérdésre, hogy miért fizessenek a könyvtárak, mit hárítsanak át a tanszékekre – amennyiben egy egyetemhez tartoznak –, illetve az egyes felhasználókra, de az már bevett gyakorlat, hogy a könyvtárak a folyóiratcikkhez térítés nélkül biztosítanak hozzáférést olvasóiknak. Ebben van ugyan némi kockázat a visszaélésre is (a hálózaton ugyanis nem csak tudományos célból keresnek), de a használat nyomon követése és a szelektív díjfizetés alighanem túl sok bonyodalommal járna.

Minden rendben tehát azon kutatók esetében, akik valamilyen szervezeti formában egy egyetemhez tartoznak, de a többség (mint én is), nem tartozik

sehova. Az Egyesült Királyságban általában lehetőség van rá, hogy valaki egy felsőoktatási könyvtárban teljes vagy részleges jogú külső tag lehessen. Ez persze pénzbe kerül: az átlagos éves használati díj hozzávetőleg száz fontot tesz ki. Ha a könyvtártagság kölcsönzésre is jogosít, egy alkalommal csak néhány művet szabad kölcsönözni azon ésszerű oknál fogva, hogy az egyetem saját tagjai elsőbbséget élveznek. Viszont néhány helyi licence ma már lehetővé teszi, hogy külső tagok is ingyenesen vehessék igénybe az elektronikus dokumentumokat, és csak az egyetemen múlik, engedélyezi-e ezt vagy sem. Semmi okuk sincs, hogy ne engedélyezzék, hiszen nem sérti a helyi érdekeket, ha van elegendő számítógép. Azok számára, akik valamilyen okból nem lehetnek egy felsőoktatási könyvtárban külső tagok, bizony a közkönyvtáraknak kell ugyanilyen feltételeket biztosítaniuk az elektronikus források eléréséhez – vagyis meg kell próbálniuk konzorciomot alakítani és licenceket beszerezni.

## Személyre szabott információszolgáltatások

Nincsenek ún. tipikus felhasználók: minden felhasználó egyéniség, különbözik a többitől, ennél fogva más és más preferenciákkal rendelkezik – a könyvtáraknak mindegyikőjüket ki kell kiszolgálniuk. A technológia révén lehetővé vált az is, hogy a szolgáltatásokat olyan mértékben tudják a felhasználók igényeire igazítani, amit korábban el sem tudtunk volna képzelni: a szolgáltatott információk az egyes egyének igényeire vannak szabva. Ez minden tudományos könyvtárra áll, különösen a felsőoktatási könyvtárakra, amelyek használói sokkal koherensebb és konzisztensebb csoportot alkotnak, és ezek igényei huzamos időn át átláthatók és kielégíthetők. A legtöbb nemzeti könyvtárnak sokkal nagyobb és nehezebben körülhatárolható az olvasóközönsége, és a többség csupán egyszer vagy

kétszer használja őket; sohasem sikerülhet úgy kielégíteni igényeiket, ahogy szeretnék. Ilyen értelemben tehát képtelenség testre szabott szolgáltatásokat nyújtani. Amit megtehetünk: olyan adottságokat és eszközöket biztosítunk, amelyeket bárki tetzés szerint és könnyen használhat.

Ez az élelmiszer-ellátáshoz hasonlítható; egy nagy üzletben rengeteg élelmiszer-féleség található, amelyekből mindenki választhat, és melyeket különböző variációk szerint különböző összetételben főzhet, vagy más módon elkészíthet. A főzéshez szükség van némi alapismeretre, és aki akarja, szakácskönyvekből kiderítheti, hogy mások hogyan készítik el az ételt. Olykor inkább nem főz az ember, hanem étterembe megy, ahol bőséges vagy kevésbé bőséges étlapból rendelhet.

A könyvtáraknak azonban nehezebb a dolguk, mint az éttermeknek. Beérjük a nem túl változatos menüvel is, ha olyan étel is szerepel rajta, amit szeretünk; nem megyünk el az étterembe vagy élelmiszerüzletbe egy ritka zöldségféle kedvéért; és főleg nem ragaszkodunk egy bizonyos zöldséghez. Azt várjuk az éttermektől, amit szeretünk, nem pedig azt, ami szükséges számunkra. Ugyanez érvényes sokszor a közkönyvtárak használatára is, de egyik felsőoktatási könyvtár használatára sem igaz. A könyvtáraknak nem néhány mű sok-sok példányával, hanem egyes művek hatalmas mennyiségével kell foglalkozniuk – sokkal többel, mint a könyvesboltoknak, mivel a könyvesboltoktól senki sem várja el, hogy speciális folyóiratcikkeket vagy régi könyvek nagy választékát tartsák (még az antikváriumoktól sem). Ebben más területtel nem találok semmilyen hasonlóságot. Ez teszi a könyvtáros szakmát bármely más szolgáltatásnál jóval nehezebbé és felösség-teljesebbé.

Noha egyetlen könyvtár sem képes minden egyes olvasójának testre szabott szolgáltatásokat nyújtani, sokat tehetünk mi, használók is a testre szabás érdekében, ha a jól bevált módszerrel kialakítjuk érdeklődési területünk keresőprofilját, és azt rendsze-

resen összevetjük az adatbázisok találati eredményeivel (akár csak az újonnan bekerült rekordokat tekintve). Ez nagyon gyakori a természettudományokban, ahol jóval szabatosabb és nemzetközileg szabványosított a terminológia, mint a humán és (különösen) a társadalomtudományok terén. Bár a legtöbb felhasználó, akinek van ideje, maga végzi el a testre szabást, néha keresik, gyakran kérik, és még több esetben igénylik a segítséget. Ha a keresés nem elég hatékony, akkor rengeteg idő és ezáltal sok pénzvész kárba.

Ezek képviselik azokat az értéknövelt szolgáltatásokat, amelyeket csak a könyvtár – és rajta kívül egy intézmény sem – tud biztosítani. Természetesen ezek valamennyi felhasználó számára értékesek, de elsősorban a független kutatók számára, akiknek nem állnak rendelkezésre a szolgáltatásokat pótló „segédeszközök”, például kollégák, akikhez fordulhatnak.

Hasonló individualizációs elvek alkalmazhatók a fizikai jellemzők, például a világítás esetében is. Vannak olyan olvasók, akik a természetes, de vannak olyanok is, akik a mesterséges fényt kedvelik; vannak, akik a csendet szeretik, mások viszont a nagyobb zajt sem bányák. Ezeknek és más tényezőknek igen sok variációja lehetséges, és a gyakorlatban ebből csak néhány valósítható meg, de legalább a nagyobb könyvtárakban érdemes többet is kipróbálni. Persze enyhe túlzás volna azt ajánlani, hogy egy könyvtárban mindazokat a körülményeket biztosítsák, melyek a temetőitől az éjszakai lokál hangulatáig terjednek, de a változatosság iránti igényt nem szabad figyelmen kívül hagyni.

## A társadalmi tényező

Bármilyen jó lesz a jövőben az információkhoz való közvetlen elektronikus hozzáférés, egy dolog mindig is hiányozni fog az otthoni hozzáférés során – sokan igénylik embertársaik közelségét: hogy

új ötletek születését és a régiék újragondolását ösztönözzék, addig homályos területeket világítsanak meg, és egy olyan fórumot teremtsenek, ahol a hivatalos információk ellenőrizhetők, rendezhetők és saját belső információ-tárolójukba beépíthetők. Az információkat feldolgozó rendszerük adott idő alatt dolgozza fel a kapott információkat – elfogadja és beépíti a fontosakat, az érdektelenekeket pedig kiszűri -, ezt a folyamatot jelentősen felgyorsítja és jobbá teszi a kollégákkal folytatott párbeszéd; ennek szemtől szemben kell lezajlania, a távoli interakció ugyanis közel sem ennyire hatékony. Mélységes meggyőződés, hogy a könyvtárnak *társadalmi* szintérenként kell funkcionálnia, ahol ez a párbeszéd nemcsak lejátszódhat, hanem aktív bátorítást is kap.

## A könyvtárosok munkahelyének kialakítása

Nem csak a felhasználókat kell számításba venni, amikor egy könyvtárat megtervezünk; a könyvtárosok elhelyezése is sokat nyom a latban a személyzet jó közérzete és összetartása, a könyvtár működésének hatékonysága és a könyvtár által nyújtott szolgáltatások milyensége és minősége szempontjából. Túlságosan szerteágazó ez a téma ahhoz, hogy részletekbe bocsátkozzam, csupán annyit említenék tapasztalataim alapján, hogy igencsak támogatom a személyzet számára fenntartott nyílt, összefüggő tereket, mivel ez segíti a kommunikációt és a kohéziót. Azonban ezeket a tereket igen gondosan kell kialakítani. Mindenkinek szüksége van valamennyi személyes térre. Az asztalok legyenek elválasztva, és legyen köztük meglehetősen távolság is, legyen megoldva a hangtompítás, és legyen mód szükség esetén bizalmas beszélgetésre is. Elkerülhetetlen néhány külön iroda létesítése, de kevés legyen olyan, amelynek az ablaka nem az épület belsőjébe néz, vagy aminek legalább az ajtaja nem üve-

ges (nem kell átlátszónak lennie). Senki se rejtőzhessen el: és mivel az olvasóknak nyújtott szolgáltatások zöme megkívánja a könyvtáros személyzet segítségét, zömüknek nemcsak láthatóknak és elérhetőknak kell lenniük az olvasók számára, hanem kifejezetten megszólításra bíztassanak. Legyen az az alapelv, hogy „*Le a korlátokkal!*” – és ez mind a könyvtárosok, mind a könyvtárosok és az olvasók közötti korlátokra értendő.

## Miért nem járok én könyvtárba?

Többek között azért, mert

- ☉ nyomasztónak találok a legtöbb könyvtár légkörét,
- ☉ nyugodt körülmények között, kávézás közben szeretek olvasni,
- ☉ a katalógusok gyakran zűrzavarosak,
- ☉ nem szeretem, hogy a kikölcsozött könyvet előbb-utóbb vissza kell vinni,
- ☉ a könyvtár nem mindig akkor van nyitva, amikor használni akarom,
- ☉ megengedhetem magamnak, hogy ne járjak könyvtárba, vagyis meg tudom venni (és meg is veszem) magamnak azokat a könyveket, amelyeket el akarok olvasni; ha egy könyv jól fog, egy éven belül papírkötésben is megjelenik, ha meg nem, akkor leárazzák: mindkét esetben olcsóbban jut hozzá az ember, ha van türelme kivárni;
- ☉ a szükséges információk zömét otthon az internetről is meg tudom szerezni.

Tudom, hogy az utolsó két pontot tekintve nem mindenki van olyan helyzetben, mint én, de egyre többen leszünk ilyenek.

Ami pedig a British Library-t illeti: olvasóként és otthonról is használom, mert bele tudok nézni bárhol a katalógusaiba, mert könnyű használni, mert nagy valószínűséggel megvan mindaz, amire szükségem van, mert szeretem az új épületet mint nagy-

szerű építészeti alkotást és olyan helyet is, ahol olvashatók, mert az épületben van büfé és egy jó könyvesbolt, és mert a kiszolgálás gyors és pontos.

## Milyen legyenek az egyetemi könyvtárak, és mi legyen a feladatuk?

Már többször érveltem amellett, hogy az egyetemek a tanulás, ne pedig a tanítás intézményei legyenek. A hangsúly a tanulókon legyen, a tanárok pedig legyenek mentorok és segítők.<sup>1-3</sup> Ez azt jelenti, hogy az egyetem a könyvtárra támaszkodna mint a tudás fő forrására, a könyvtári és oktatási személyzetet pedig integrálnák. Meglehet, hogy ez túl ambiciózus elképzelés volt, és hozzá kell fűznöm, hogy a legutóbb az Egyesült Királyságban végzett felmérések szerint az e-tanulás sem olyan lendületesen indult, mint remélték; a buzgó elektronikus tanulók ugyanazok, mint a buzgó és lelkes könyvet olvasók, és az elektronikus tanulás lehetősége nem mozgósított másokat.

Hogy miképpen alakulnak a dolgok, azt majd meglátjuk. Nincs kétségem afelől, hogy a jövő egyetemi könyvtárának arra kell törekednie, hogy olyan *mindent egy helyen szolgáltató információs intézménnyé* váljék, amely az információs dokumentumok és a szakértelem forrása is egyben. Annak eldöntését, hogy az információk egyes „darabjait” hogyan tegyék hozzáférhetővé – a helyben lévő gyűjtemény révén vagy távoli forrásokból, már ha egyáltalán választani lehet közöttük –, a használók és a költségigény fogják meghatározni. A gyarapítás és a szolgáltatások közötti relatív egyensúly (amelyekbe beletartozik majd a távoli források elérése) szinte biztosan változni fog, ahogy a személyzetre és a többi költséghelyekre fordított pénzüsszegek aránya is. Sokáig amellett kardoskodtam, hogy az optimális szolgáltatás érdekében az egyetemi könyvtárak annyi kurrens könyvet szerezzenek be, amennyi

nyit csak tudnak, hogy a használóknak széles választékot tudjanak nyújtani, és ha ezeket – mondjuk – három év alatt senki sem használja, meg kell fontolni a kivonásukat: a megőrzés feladata a nemzeti könyvtárra bízható. Az egyetemi könyvtárakban viszont szeretnek mindent megőrizni, utálnak apasztani, és azt sem látom, hogy a nemzeti könyvtárra bíznák a megőrzést.

A tudományos könyvtárnak *közösségi helynek*, a szellemi feltöltődés központjának kellene lennie, ahol a különböző szakterületek kutatói és szakemberei találkozhatnak, egymást inspirálják és ösztönzik. Talán azért nem látogatnak olykor a könyvtárba, mert ezek a látogatások nem kifejezetten információszerzésre irányulnak, és „társasági vizitekkel” is helyettesíthetők. Hogy ez lehetővé váljék, módosítani kellene a terek használatát, hogy megfelelő körülmények legyenek: például legyenek kényelmes társalgó-övezetek kávézási lehetőséggel – olyasmis tehát, amire ma már sok könyvesboltban láthatunk példát.

Végül a jövő tudományos könyvtárának *távoli információ-szolgáltatónak kell lennie*, a távoli felhasználók számára is tudnia kell szolgáltatónia – bármilyen távolságra – és ugyanolyan könnyen és egyszerűen, mint a helyben lévők esetében.

Megpróbáltam megfogalmazni azokat az információs igényeket, amelyeket ki kell elégíteni az új információs világban, és hogy miben látom a könyvtár lehetséges szerepét. Nagyon röviden az alábbiakról van szó:

- ☉ biztosítsa folyamatosan a hagyományos nyomtatott dokumentumokat, mert lehet, hogy nincsenek meg más formátumban, mert esetleg használatuk jóval kényelmesebb, és lehet köztük böngészni;
- ☉ biztosítsa az elektronikus források elérését ingyen vagy igen kedvezményes áron;
- ☉ nyújtson segítséget az eléréshez, és a személyzet legyen készenlétben, hogy a felhasználó optimá-

lisan kihasználhassa az időt, és csökkenteni lehessen a költségeket;

- ☉ biztosítson helyet a használók, valamint a használók és a személyzet párbeszédéhez;
- ☉ biztosítson helyet a csoportos és az egyéni munkához;
- ☉ legyen képes a helyi és a távoli felhasználókat azonos módon kiszolgálni.

Egy másik követelménysor pedig

- ☉ a nyugodt, barátságos légkör,
- ☉ a hosszú nyitvatartási idő (lehetőleg napi 24 órában),
- ☉ önkiszolgáló elrendezés és rendszer,
- ☉ a kurrens dokumentumok széles választéka böngészéshez az olvasók feltételezett igényeinek megfelelő válogatással,
- ☉ egyszerű és gyors eljárások,
- ☉ rengeteg számítógépes munkaállomás nyomtatóval is felszerelve,
- ☉ számos média elérésének lehetősége (egyetlen gépről, egy portálon át),
- ☉ olyan katalógus, amely
  - könnyen használható,
  - a könyvtár minden szintjén, de otthonról és máshonnan is elérhető,
  - egy felületen tartalmazza a könyvtár anyagát, sokféle elérési lehetőséget biztosítva, ideértve főleg a tárgyszavakat, külső forrásokhoz is hozzáférést biztosítva – mindezt egyetlen portálról,
- ☉ másológépek és szkennerek a könyvtár minden pontján legyenek: egyszerűen és olcsón használhatók, továbbá gyorsak és megbízhatók legyenek;
- ☉ széles körű bibliográfiai és műszaki szakértelemmel rendelkező könyvtárosok, akik barátságosak és segítőkészek is egyben.

Ha mindezeknek a követelményeknek eleget tesz, a könyvtár valóban az egyetlen igazi központja lehet, nem csak egy nélkülözhető melléképülete. Ez csupán a magam véleménye, nem biztos, hogy más is egyetért ezzel. Miért nem kérdezzük meg az olvasókat, milyen könyvtárban szeretnek olvasni, és miért? Nagyon sok tanulmányt írtak már a felhasználókról, szokásaikról és igényeikről, de arról, hogy mit szeretnek, és mit nem, nagyon keveset. Valójában rengeteg hasznos információt gyűjthetünk, ha leírjuk mindazokat a zavaró dolgokat, amit más könyvtárban személyesen megtapasztalunk. A legtöbb dolog triviális, gyorsan meg is feledkezünk róla (pl. arról a padlóról, amely csúszós lesz, ha vizes cipőtalppal lépünk rá), de amikor a több látogató által tapasztalt apróbb bosszúságok összeadódnak, az jókora bosszúságot eredményezhet. Tanácsadó tevékenységem során az adott könyvtár néhány munkatársát rábeszéltem, hogy jöjjenek el egy másik, hasonló típusú könyvtárba „kritikai látogatásra”, amit azután az ottaniak is viszonyoztak. Meglepő módon sok olyan hibát fedeztek fel a vendégek, amit a saját könyvtárunkban észre sem vettek, mivel pár hét elteltével már fel sem tűnt nekik.

## Milyenek legyenek a jövő közkönyvtárai?

Fenti javaslatom megismétlésével kezdem: miért nem kérdezzük meg az olvasókat – és a nem-olvasókat is –, mit várnak a közkönyvtártól? Ezzel csak az a baj, hogy sokuknak fogalma sincs arról, milyen egy jó közkönyvtár. Lakóhelyemen próbáltam meggyőzni az egyik testületet arról, hogy könyvtárunk bizony igen sok kívánnivalót hagy maga után: mind az épület miatt – régi, lerobbant és nyomasztó –, mind az olvasószolgálat miatt – például a gyarapításra fordított összeg jóval az államilag ajánlott szint alatt van. Azt a választ kaptam, hogy ők mindig megtalálták, amire szükségük volt. A helyi ta-

nács legutóbbi bővítési és felújítási terve azért váltott ki hatalmas tiltakozást, mert egy jókora füves területől fosztotta volna meg a lakosokat. Meg kell mondani az embereknek, hogy ha kitűnő, új könyvtárakat építünk, jelentős mértékben megnő, gyakran megduplázódik a használatuk. Ha lehet, *mutasunk is* példákat ilyen könyvtárakra.

Azt szeretném látni, hogy a közkönyvtárak a helyi könyvesboltokkal összefognak, közösen működtetik a szabadidős tereket és a kávézót, hiszen a könyvtárhasználók többnyire könyvvásárlók is, ezért aztán mind a könyvtárak, mind a könyvesboltok forgalma meg fog nőni. Megoszthatnák egymással mindazt, amit a könyvről tudnak, és akár szakembercserére is sor kerülhetne.

A közkönyvtárak egyik lényeges feladata, hogy az élethosszig tartó tanulás központjai legyenek. A kormányzat igen sokat beszél az élethosszig tartó tanulásról, de nem támogatja és ösztönzi őket a szükséges mértékben, hogy komoly szerepet is játszhasanak benne.

Egyébként a kívánságlistám (vagy remény-listám) a közkönyvtárak esetében ugyanaz, mint a tudományos könyvtáraknál, csak a hangsúly nem a kutató-felhasználókon, hanem a szabadidős felhasználókon van.

## Mit utálnak az olvasók?

Íme, felsorolom, mi az, amit *nem szeretnek* az olvasók; először a könyvtáráépületekben:

- ☞ a funkció feláldozását az esztétikum kedvéért (vagy csak szeszélyből),
- ☞ a vészjósló külsejű, lehangoló vagy zűrzavaros épületeket,
- ☞ a rosszul feliratozott épületeket,
- ☞ ha sehol sincs természetes fény,
- ☞ ha a mesterséges fény nem megfelelő,
- ☞ ha nincs elég lift,

- ☞ ha túl nagy a meleg vagy a hideg,
- ☞ ha rossz a szellőzés,
- ☞ ha a kisebb termetűek számára a polcok túl magasak, vagy túl alacsonyan, a padló szintjén vannak,
- ☞ ha zsúfoltan vannak elhelyezve az ülőbútorok,
- ☞ ha túl kemények vagy túl puhák a székek,
- ☞ ha túl magasak vagy túl alacsonyak a székek,
- ☞ ha az ajtót csak súlyemelők tudják kinyitni,
- ☞ ha túl nagy vagy idegesítő a zaj – zajosan járkálnak és hangoskodnak az emberek (beleértve a könyvtárosokat is) stb.,
- ☞ a halálos csendet,
- ☞ ha túl kevés, vagy az olvasóhelytől túl messze van a mosdó.

Ki nem állják, ha az olvasószolgálatban

- ☞ barátságtalanok a könyvtárosok,
- ☞ ha a katalógusokban alig lehet eligazodni,
- ☞ ha tudatlanok, tolakodóak vagy
- ☞ nem segítőkészek a könyvtárosok,
- ☞ ha szinte mindenért sorba kell állni.

## Van-e esélyünk jobb könyvtárakra?

Meg vagyok győződve arról, hogy az általam felsorolt normák teljesíthetőek. A könyvtárosok tudják, mi a teendőjük, és sokan cselekednek is. Mindenestre az Egyesült Királyságban a közkönyvtáraknak az az egyik problémája, hogy jelentős mértékben csökkent a kölcsönzések száma az elmúlt néhány évben, és ez a jelenség egyeseket arra indít, hogy a közkönyvtárak pusztulását jósolja meg. A hanyatlást ugyan jelentős mértékben kompenzálja a számítógép-használat növekedése, de ez átmeneti jelenség is lehet, hiszen egyre többen rendelkeznek saját számítógéppel. A már említett kiegészítő

szolgáltatásokat is nyújtó, vonzóbb könyvtárépületek révén növelni lehetne a látogatók számát, ezt tapasztalatból állíthatom.

A többi nehézség alapvetően politikai jellegű. A „politikai” jelzőn a gazdasági vonatkozásokat is értem, hiszen annak eldöntése, hogy csökkenjen-e vagy nőjön a költségvetés, alapvetően politikai döntés kérdése. Néhány jobboldali politikus már a közkönyvtárak tényleges privatizációját is felvetette, mivel nem látja értelmét annak, hogy ezek ingyensesek és függetlenek a piaci viszonyoktól. Nem egyszer hallottunk már ilyen érveket az Egyesült Királyságban, és bár az utóbbi időben lecsendesedtek ezek a hangok, biztos vagyok benne, hogy előbb vagy utóbb ismét felerősödnek. Igazi veszélyt jelent viszont az, ami a GATS (General Agreement of Trade in Services = Szolgáltatások Általános Kereskedelmi Egyezménye) részéről fenyeget: eszerint semmilyen szolgáltatás sem lehet ingyenes, ha azt a magánszektor is el tudja végezni. Újra meg újra hangsúlyoznunk kell a közkönyvtárak társadalmi hasznosságát. A tudományos könyvtárakat a GATS felől nem fenyegeti veszély, de a legtöbb egyetem rendkívüli módon alulfinanszírozott, és a vezetés is könnyen beláthatja, hogy a könyvtári szolgáltatások pénzbe kerülnek. Az is gyakran előfordul, hogy a rektor-helyettesek szerint a könyvekkel felszerelt könyvtárak ma már feleslegesek, mivel hamarosan minden elérhető lesz elektronikus formában.

Mindent egybevetve azonban van remény, hogy könyvtáraink többé-kevésbé az általam javasolt irányban fejlődnek majd. Azt hiszem, hogy könyvtáraink

☞ vonzóbbak és használhatóbbak lesznek, szabadidős övezetekkel és gyakran könyvüzlettel,

☞ használhatóbbak lesznek katalógusaik,

☞ jobb lesz a távoli hozzáférés, főként a katalógusokhoz, és kisebb mértékben a dokumentumokhoz,

☞ jobban személyre szabottak lesznek a szolgáltatások,

☞ nagyobb hangsúlyt kap az információellátás, és kisebbet maguk az információhordozók,

☞ egyensúlyba kerülnek a nyomtatott dokumentumok és az elektronikus források,

☞ jobban alkalmazkodnak az olvasói önállósághoz, de szakértők is segítenek a felhasználóknak.

Minden esély megvan arra, hogy mindaz megvalósuljon, amit szeretnék, hiszen nagyrészt már látható is néhány helyen: az van már csak hátra, hogy mindenütt elterjedjenek ezek a még kivételesnek számító megoldások.

## Jegyzetek

1. Service and self-service: the electronic library from the user's point of view, *in*: Helal, Ahmed H. & Weiss, Joachim W. (eds.) *Opportunity 2000: understanding and serving users in an electronic library. 15<sup>th</sup> Essen symposium, ... 1992. Festschrift in honour of Herbert S. White*. Essen: Universitätsbibliothek, 1993, pp.283-294. (Publications of Essen University Library, 15).
2. Re-engineering libraries for a lifelong learning society. *Logos*, 8 (1), 1997, pp.35-41.
3. Future universities, future libraries: the future of higher education and the implications for libraries, *in*: *Οι ακαδημαϊκες βιβλιοθηκες ες και η προολιση του εκσυγχρονισμου. 60 Πανελληνιο Συνεδρι ο Ακαδημαϊκων Βιβλιοθηκων, Αθηνα, 5-7 Νοεμβριου 1997. Πρακτικα*. Athena : EKPA, 1998, pp.3-16.